МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное учреждение
«**Национальный медицинский исследовательский центр имени В.А. Алмазова»**
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБУ «НМИЦ им. В.А. Алмазова» Минздрава России)

ИНСТИТУТ МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института медицинского образования
ФГБУ «НМИЦ им. В.А. Алмазова»
Минздрава России
Е.В. Пармон
«30» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина	**ПРАКТИКУМ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ВРАЧА** (наименование дисциплины)
Уровень профессионального образования	**Высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации**
Специальность	**31.08.17 Детская эндокринология** (код специальности и наименование)
Направленность	**Детская эндокринология** (наименование направленности)
Факультет	**Лечебный факультет** (наименование факультета)
Кафедра	**Кафедра психологии** (наименование кафедры)

Форма обучения	**очная**
Курс	**1**
Занятия лекционного типа	**6 час.**
Занятия семинарского типа	**24 час.**
Всего аудиторной работы	**30 час.**
Самостоятельная работа (внеаудиторная)	**42 час.**
Форма промежуточной аттестации	**зачет**
Общая трудоемкость дисциплины	**72/2 (час/зач.ед.)**

Санкт-Петербург
2023

Рабочая программа дисциплины «Практикум коммуникативной компетентности врача» дисциплины разработана в соответствии с:

- Приказом Министерства и высшего образования Российской Федерации № 107 от 02.02.2022г. «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – подготовка кадров высшей квалификации по программам ординатуры по специальности 31.08.17 Детская эндокринология;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 49н от 29.01.2019 «Об утверждении профессионального стандарта «Врач-детский эндокринолог»;
- учебным планом по специальности 31.08.17 Детская эндокринология;
- локальными нормативными актами Центра Алмазова.

СОСТАВИТЕЛИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, звание	Занимаемая должность	Место работы
1.	Щукина Мария Алексеевна	д.пс.н.	И.о. заведующего кафедрой психологии	ФГБУ «НМИЦ им. В.А. Алмазова» Минздрава России
2.	Великанов Арсений Апетович	к.психол.н., доцент	Доцент кафедры психологии	ФГБУ «НМИЦ им. В.А. Алмазова» Минздрава России
3.	Шляхто Маргарита Сергеевна	-	Ассистент кафедры психологии	ФГБУ «НМИЦ им. В.А. Алмазова» Минздрава России
4.	Шумова Татьяна Юрьевна	-	Ассистент кафедры психологии	ФГБУ «НМИЦ им. В.А. Алмазова» Минздрава России

Рабочая программа дисциплины «Практикум коммуникативной компетентности врача» рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры психологии от № 9/ 2022-2023 от 23.05.2023

Рабочая программа дисциплины «Практикум коммуникативной компетентности врача» рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Института медицинского образования ФГБУ «НМИЦ им. В.А. Алмазова» Минздрава России «23» мая 2023 г., протокол № 08/2023.

Пояснительная записка к рабочей программе дисциплины

Дисциплина направлена на формирование навыков эффективного общения в ситуациях профессионального взаимодействия врача с коллегами, пациентами и членами их семьи. Дисциплина способствует развитию у обучающихся коммуникативных компетенций, умений конструктивного взаимодействия при обсуждении с пациентом рисков, неожиданного ухудшения или сообщения пациенту (его родственникам) плохой новости; при сообщении пациенту рекомендаций; при выдвижении пациентом нереальных или агрессивных требований. Занятия практически ориентированы и направлены на решение конкретных задач по общению в медицине, включая разборы сложных для построения коммуникации случаев из клинической практики.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины -- формирование у обучающихся теоретических знаний о профессиональной коммуникации врача и навыков профессионального общения в профессиональной коммуникации с пациентами, членами их семей и коллегами.

Задачи изучения дисциплины:

- освоение обучающимися знаний о теоретических основах психологии общения, её основных понятий, а также принципов организации процесса продуктивного межличностного взаимодействия в системе «врач — пациент»;
- формирование умений в установлении психологического контакта с пациентом и построении продуктивного межличностного взаимодействия в системе «врач — пациент»;
- формирование навыков пациент-ориентированного общения с пациентом с целью установления предварительного диагноза
- формирование компетенций врача в вопросах общения с пациентом, сбора жалоб и анамнеза, для использования полученных знаний в профессиональной деятельности;
- развитие у обучающихся коммуникативных компетенций, сформировать умения конструктивного взаимодействия, эффективного участия в групповой дискуссии, социально-психологического анализа ситуаций;
- формирование базовых навыков партнерского общения, таких как: проведения партнерской беседы, установления контакта, активного (эмпатического) слушания, аргументации и контраргументации, регуляции эмоционального напряжения в общении.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Практикум коммуникативной компетентности врача» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 модуля «Элективные дисциплины. Общепрофессиональный модуль» учебного плана.

Междисциплинарные и внутридисциплинарные связи:

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:
- «Педагогика».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций (УК).

Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) компетенции	Код и наименование универсальной компетенции	Индикаторы достижения универсальной компетенции	Показатели достижения освоения компетенции	Код и наименование универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен критически и системно анализировать, определять возможности и способы применения достижения в области медицины и фармации в профессиональном контексте	УК-1.2. Критически оценивает возможности и способы применения достижений в области медицины и фармации в профессиональном контексте.	Знает:- возможности и способы применения приемов профессиональной коммуникации в профессиональном контексте	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
			Умеет: - критически оценивать возможности и способы приемов профессиональной коммуникации в профессиональном контексте	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
		УК-1.3. Использует методы и приёмы системного анализа достижений в области медицины и фармации для их применения в профессиональном контексте.	Знает:- методы и приемы применения приемов профессиональной коммуникации для применения в профессиональном контексте	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
			Умеет:- использовать методы и приемы применения приемов профессиональной коммуникации в профессиональном контексте	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
Коммуникация	УК-4. Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности	УК-4.1. Использует знания основ психологии и способен выстраивать свое поведение в соответствии с учётом норм социокультурного взаимодействия.	Знает:- принципы общения с учетом культурологических и социальных особенностей пациентов и их родственников	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
			Умеет: - учитывать в профессиональной деятельности культурологические и социальные особенности пациентов и их родственников	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
		УК-4.3. Использует приёмы профессионального взаимодействия с учётом социокультурных особенностей коллег и пациентов.	Знает:- приемы профессионального взаимодействия с учетом социокультурных особенностей коллег и пациентов	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
			Умеет:- использовать приемы профессионального взаимодействия с учетом социокультурных особенностей коллег и пациентов	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-5. Способен планировать и решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории	УК-5.2. Применяет методы объективной оценки собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории	Знает:- методы объективной оценки собственного профессионального и личностного развития и состояния для планирования совершенствования навыков профессиональной коммуникации в работе с пациентам	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
			Умеет: использовать методы объективной оценки собственного профессионального и личностного развития и состояния для планирования совершенствования навыков профессиональной коммуникации в работе с пациентам	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ

КВ – контрольные вопросы, ТЗ – тестовые задания, ПН – практические навыки, Р - реферат

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ

4.1. Объем дисциплины в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную внеаудиторную работу обучающихся

Вид учебной работы		Трудоемкость в академических часах	
		ВСЕГО	Курс 1
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)		**30**	30
Из них:			
Занятия лекционного типа		**6**	6
Занятия семинарского типа		**24**	24
Самостоятельная внеаудиторная работа (всего)		**42**	42
Промежуточная аттестация – **зачет**		**-**	-
Общая трудоемкость дисциплины	**часы**	**72**	72
	зач. ед.	**2**	2
Из них на практическую подготовку в час.*		**33**	33

*****Практическая подготовка*** *(ПП) - форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы*

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов занятий

Наименование тем дисциплины	Контактная работа, академ. час.		Самостоятельная внеаудиторная работа	Всего	Из них на практическую подготовку в час.*
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа			
Курс 1					
Тема 1. Основы коммуникации в медицине	2	8	14	24	11
Тема 2. Приемы эффективной профессиональной коммуникации врача	2	8	14	24	11
Тема 3. Навыки коммуникации врача в особых случаях	2	8	14	24	11
ИТОГО	**6**	**24**	**42**	**72**	**33**

Образовательная деятельность в форме практической подготовки, предусматривающая участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, организована в соответствии с разработанным учебным планом и достигает 50% от общей трудоёмкости дисциплины для занятий семинарского типа и 50% от занятий самостоятельной работы.

4.3. Тематический план занятий лекционного типа

№ п/п	Наименование темы занятия	Часы	Краткое содержание занятия	Перечень индикаторов достижения компетенций	Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия	Оценочные средства для текущего контроля *
Тема 1.	Тема 1. Основы коммуникации в медицине	2	Цели, задачи, структура медицинской коммуникации, навыки эффективной коммуникации. Психологические особенности взаимодействия в системе «врач-пациент», модели взаимоотношений «врач — пациент» Профессионально значимые коммуникативные качества врача. Коммуникативная компетентность врача. Факторы, влияющие на коммуникативную компетентность. Навыки содержания и навыки процесса общения в медицинской консультации. Задачи медицинской коммуникации на каждом этапе медицинской консультации.	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	Мультимедийная презентация	КВ
Тема 2.	Тема 2. Приемы эффективной профессиональной коммуникации врача	2	Виды, средства и функции профессиональной коммуникации. Принципы, характеризующие эффективное профессиональное общение. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации. Приемы установления контакта. Формирование и совершенствование навыков эффективной самопрезентации, управления впечатлением, конструктивного диалога с собеседником, навыки выразительного выступления. Активное слушание.	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	Мультимедийная презентация	КВ
Тема 3.	Тема 3. Навыки коммуникации врача в особых случаях	2	Использование основных навыков общения в ситуациях: консультации по телефону; сообщения плохих новостей; общения с пациентами находящимися в реанимации и их родственниками; паллиативной помощи; общения с пациентами старшего возраста; общения с пациентами детского возраста и их родителями; трехсторонних консультаций (врач, пациент, родственник пациента); совместного принятия решения; культурного и социального разнообразия; медицински необъяснимых симптомов.	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	Мультимедийная презентация	КВ
	ВСЕГО	**6**				

* ***Оценочные средства:*** *КВ – контрольные вопросы, ПН – практические навыки*

4.4. Тематический план занятий семинарского типа

№ темы	Форма проведения занятия	Наименование темы занятия	Часы	в том числе на ПП *	Содержание темы занятия	Формируемые индикаторы компетенций	Формы и методы текущего контроля
1.	Практическое занятие	Взаимодействие врач-пациент	4	2	Цели, задачи, структура медицинской коммуникации, навыки эффективной коммуникации. Психологические особенности взаимодействия в системе «врач-пациент», модели взаимоотношений «врач — пациент» Профессионально значимые коммуникативные качества врача. Компоненты коммуникативной компетентности врача. **Практическая подготовка**:** Ролевая игра. Разбор ситуаций коммуникации с пациентами. Тренинг навыков коммуникации.	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	ПН
2.	Практическое занятие	Калгари-кембриджское руководство по ведению медицинской консультации.	4	2	Цели общения в медицине. Принципы, характеризующие эффективное общение. Структура Калгари-кембриджского руководства. Навыки содержания и навыки процесса общения в медицинской консультации. Задачи медицинской коммуникации на каждом этапе медицинской консультации. Навыки содержания и навыки процесса общения в медицинской консультации. **Практическая подготовка**:** Ролевая игра. Разбор ситуаций коммуникации с пациентами. Тренинг навыков коммуникации.	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	ПН
3.	Практическое занятие	Средства профессиональной коммуникации	4	2	Виды, средства и функции профессиональной коммуникации. Принципы, характеризующие эффективное профессиональное общение. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации. **Практическая подготовка**:** Ролевая игра. Разбор ситуаций коммуникации с пациентами. Тренинг навыков коммуникации.	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	ПН
4.	Практическое занятие	Приемы профессиональной коммуникации	4	2	Приемы установления контакта. Формирование и совершенствование навыков эффективной самопрезентации, управления впечатлением, конструктивного диалога с собеседником, навыки выразительного выступления. Активное слушание. **Практическая подготовка**:** Ролевая игра. Разбор ситуаций коммуникации с пациентами. Тренинг навыков коммуникации.	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	ПН
5.	Практиче	Навыки	4	2	Использование основных навыков	УК-1.2,	ПН

	ское занятие	сообщения в особых ситуациях			общения в ситуациях: сообщения плохих новостей; общения с пациентами, находящимися в реанимации и их родственниками; паллиативной помощи, коммуникация по телефону и онлайн **Практическая подготовка**:** Ролевая игра. Разбор ситуаций коммуникации с пациентами. Тренинг навыков коммуникации.	УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	
6.	Практическое занятие	Навыки коммуникации с пациентами различных типов			Использование основных навыков общения с пациентами различных типов: общения с пациентами старшего возраста, общения с пациентами детского возраста и их родителями; трехсторонних консультаций (врач, пациент, родственник пациента); совместного принятия решения; культурного и социального разнообразия **Практическая подготовка**:** Ролевая игра. Разбор ситуаций коммуникации с пациентами. Тренинг навыков коммуникации.	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	ПН
ВСЕГО			**24**	**12**			

**Практическая подготовка* (ПП) - форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.*
КВ – контрольные вопросы, ПН – практические навыки

4.5. Внеаудиторная самостоятельная работа

Вид самостоятельной работы	Часы	Формируемые индикаторы Компетенций
Подготовка к занятиям, ведение дневника наблюдений	10	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2
Самостоятельная работа с вопросами для текущего контроля	11	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2
Подготовка рефератов, докладов, подбор и изучение литературных источников, интернет-ресурсов	21	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2

Самостоятельная проработка некоторых тем – не предусмотрена

Образовательные технологии, используемые при изучении дисциплины:

1. Традиционные образовательные технологии
2. Дистанционные образовательные технологии, в том числе с возможностью синхронного и асинхронного взаимодействия посредством сети Интернет»
3. Информационные технологии (база с электронной библиотекой/методические материалы по дисциплине в системе MOODLE/тестирование в системе MOODLE и др.)
4. Технологии активного обучения (инновационные)
5. Технологии группового обучения
6. Технологии игрового обучения

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Распределение количества оценочных средств по разделам для текущего и промежуточного контроля:

Формы контроля	Название раздела дисциплины	Общее количество оценочных средств		
		КВ	**ТЗ**	**ПН**
Текущий контроль	Раздел 1. Основы коммуникации в медицине	10	10	2
	Раздел 2. Приемы эффективной профессиональной коммуникации врача	10	20	2
	Раздел 3. Навыки коммуникации врача в особых случаях	10	20	2
Промежуточная аттестация по дисциплине – зачет		30	55	6

КВ – контрольные вопросы, ТЗ – тестовые задания, ПН – практические навыки, Р – темы для рефератов

5.2. Организация текущего контроля знаний

№ п/п	Наименование темы (раздела) Дисциплины	Код контролируемого индикатора, компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Введение в психологию реабилитации.	УК-1.2	КВ, ПН
2.	Тема 2. Психология пациента на этапе реабилитации.	УК-1.3, УК-5.2	КВ, ПН
3.	Тема 3. Психологические аспекты реабилитации пациентов различного профиля.	УК-4.1, УК-5.2	КВ, ПН
4.	Тема 4. Психологические аспекты реабилитации медицинских работников при синдроме выгорания.	УК-4.3, УК-5.2	КВ, ПН

КВ – контрольные вопросы, ПН –практические навыки

5.3. Организация контроля самостоятельной работы

№ п/п	Вид работы	Код контролируемого индикатора компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Подготовка к занятиям	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	КВ
2.	Самостоятельная работа с вопросами для текущего контроля	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	КВ
3.	Подготовка рефератов, докладов, подбор и изучение литературных источников, интернет-ресурсов	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	КВ

КВ – контрольные вопрос.

5.4. Организация промежуточной аттестации

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет

Этапы проведения промежуточной аттестации:

Этапы	**Вид задания**	**Оценочные материалы**	**Проверяемые индикаторы компетенций**
1	Тестирование	ТЗ	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2

КВ – контрольные вопросы, ТЗ – тестовые задания, Р - реферат

Критерии оценивания результата промежуточной аттестации:
«Зачтено» – при условии положительных результатов.
«Не зачтено» – при наличии одного или более неудовлетворительных результатов.

Критерии оценки сформированности компетенции для промежуточной аттестации

Оценка	Формулировка требований к степени сформированности компонентов индикатора компетенции
Компетенция (часть) не сформирована	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале
Компетенция (часть) сформирована	«Знает», «умеет» на системном уровне. Знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания учебной дисциплины, его значимость в содержании учебной дисциплины

Этапы проведения промежуточной аттестации:
Тестирование. Тестовая база содержит 60 заданий, из которых случайным образом выбирается 30 заданий, на которые студент должен дать ответ за 30 минут.

Типовые оценочные средства.

Оценочное средство*	Типовое задание с эталоном ответа	Проверяемые компетенции и индикаторы достижения компетенции
КВ	**Типовые контрольные вопросы:** a) Дифференцируйте вербальные и невербальные компоненты общения. b) Назовите приемы установления контакта в профессиональной коммуникации. c) Перечислите приемы эффективной самопрезентации, управления впечатлением. d) Назовите приемы ведения конструктивного диалога с собеседником. e) Назовите приемы выразительного выступления. f) Охарактеризуйте модель уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия. g) Дифференцируйте техники проведения партнерской беседы: не способствующие пониманию партнера, промежуточные техники, техники активного слушания. h) Назовите эффективные техники работы с вопросами. i) Поясните возможности применения техник активного (эмпатического) слушания в работе психолога. j) Перечислите барьеры коммуникации и назовите техники преодоления барьеров коммуникации с партнером.	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2
ПН	**Типовые задания для формирования практических навыков** Для освоения практических навыков обучающимся рекомендуется выполнить следующее упражнение. Необходимо представить ситуацию общения с пациентом. Попробуйте сформулировать ряд высказываний по следующим пунктам: 1) Отчетливое приветствие. Как Вы представитесь, как обозначите свою роль, каким будет Ваше приветствие? 2) Обращение к человеку по имени. Что Вы скажете/спросите, если забыли (или не расслышали) имя пациента? 3) Забота о комфорте. Как на вербальном уровне Вы проявите заботу о комфорте пациента? Например, как предложите разместиться? 4) Внимательное слушание. Какие вопросы будете задавать пациента, если	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2

	что-то не поняли или не расслышали? Приведите примеры таких вопросов.	
ТЗ	**Типовые тестовые задания** 1. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми - это: a) коммуникативная компетентность b) социальная компетентность c) коммуникативные знания d) общительность 2. Позитивная ценность, умение управлять впечатлением о себе, альтернативой которого могут быть социальная тревожность, застенчивость, социальная неприспособленность – это: a) манипуляция b) самомониторинг c) самопрезентация d) сомораскрытие 3. Какая функция социальных коммуникаций несет в себе смысл средства объединения людей? a) трансляционная b) инструментальная c) экспрессивная d) синдикативная 4. … - взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл. a) барьер общения b) барьер смысловой c) барьер психологический 5. … – уровень взаимодействия, при котором люди осознают содержание и структуру настоящего и возможного очередного действия партнера, а также взаимно содействуют достижению единой цели. a) взаимоотношение b) взаимопонимание c) взаимовлияние	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2

Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (приложение 1 к рабочей программе).

6. ХАРАКТЕРИСТИКА ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

В ИМО создана и функционирует электронная информационно-образовательная среда (далее - ЭИОС), включающая в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы. ЭИОС обеспечивает освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся. Электронные библиотеки обеспечивают доступ к профессиональным базам данных, справочным и поисковым системам, а также иным информационным ресурсам.

6.1. Программное обеспечение, профессиональные базы данных, информационные справочные системы, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

1. Программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

Операционная система семейства Windows

Пакет OpenOffice
Пакет LibreOffice
Microsoft Office Standard 2016
NETOP Vision Classroom Management Software
Образовательный портал ФГБУ «НМИЦ им. В. А. Алмазова» Минздрава России
http://moodle.almazovcentre.ru/
САБ «Ирбис 64» - система автоматизации библиотек. Электронный каталог АРМ «Читатель» и Web-Ирбис

2. Профессиональные базы данных, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:
Электронная библиотечная система «Медицинская библиотека «MEDLIB.RU» (www.medlib.ru)
Электронная медицинская библиотека «Консультант врача» (www.rosmedlib.ru)
ЭБС «Букап» (https://www.books-up.ru/)
ЭБС «Юрайт» (https://urait.ru/)
Электронная библиотека «Профи-Либ СпецЛит» (https://speclit.profy-lib.ru/)
Всемирная база данных статей в медицинских журналах PubMed https://www.ncbi.nlm.nih.gov/
Научная электронная библиотеке http://elibrary.ru/

3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины:
Поисковые системы Google, Rambler, Yandex
(http://www.google.ru; http://www.rambler.ru; http://www.yandex.ru/)
Мультимедийный словарь перевода слов онлайн Мультитран (http://www.multitran.ru/)
Университетская информационная система РОССИЯ (https://uisrussia.msu.ru/)
Публикации ВОЗ на русском языке (https://www.who.int/ru/publications/i)
Международные руководства по медицине (https://www.guidelines.gov/)
Федеральная электронная медицинская библиотека (ФЭМБ) (http://www.femb.ru)
Боль и ее лечение (www.painstudy.ru)
US National Library of Medicine National Institutes of Health (www.pubmed.com)
Русский медицинский журнал (www.rmj.ru)
Министерство здравоохранения Российской Федерации (www.rosminzdrav.ru/ministry/inter)
КиберЛенинка — это научная электронная библиотека (https://cyberleninka.ru)
Российская государственная библиотека (www.rsl.ru)
(www.rsl.ru)

6.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:

Основная литература:

1. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 440 с. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511166
2. Глозман, Ж. М. Психология. Общение и здоровье личности: учебное пособие для вузов / Ж. М. Глозман. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/514358
3. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд.,

перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510913
4. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения: учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/513043

Дополнительная литература:

1. Колесник, Н. Т. Клиническая психология: учебник для вузов / Н. Т. Колесник, Е. А. Орлова, Г. И. Ефремова; под редакцией Г. И. Ефремовой. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510634
2. Нуркова, В. В. Общая психология: учебник для вузов / В. В. Нуркова, Н. Б. Березанская. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 514 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/531615
3. Айсмонтас, Б. Б. Общая психология: схемы: учебное пособие для вузов / Б. Б. Айсмонтас. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/520241
4. Сосновский, Б. А. Общая психология: учебник для вузов / Б. А. Сосновский, О. Н. Молчанова, Э. Д. Телегина; под редакцией Б. А. Сосновского. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516414

7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ:

- Методическое материалы по дисциплине «Педагогика» для специальности 31.08.17 Детская эндокринология / Санкт-Петербург, ФГБУ «НМИЦ им. В.А. Алмазова», 2022.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Практикум коммуникативной компетентности врача» программы подготовки высшей квалификации в ординатуре по специальности 31.08.17 Детская эндокринология Центр Алмазова располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебной дисциплиной.

Для проведения занятий по дисциплине «Практикум коммуникативной компетентности врача» специальные помещения имеют материально-техническое и учебно-методическое обеспечение:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа – укомплектованы специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (модуля). Лекционные занятия проводятся в соответствии с расписанием занятий.

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (практические занятия) - укомплектованы специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации. Практические занятия

проводятся в соответствии с расписанием занятий на базе ФГБУ «НМИЦ им. В.А. Алмазова» Минздрава России.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечено доступом к электронной информационно-образовательной среде организации.

Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы отражена в Справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы высшего образования – программы ординатуры

9. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Состав научно-педагогических работников, обеспечивающих осуществление образовательного процесса по дисциплине «Практикум коммуникативной компетентности врача» соответствует требованиям ФГОС ВО - программы подготовки высшей квалификации в ординатуре по специальности 31.08.17 Детская эндокринология и отражен в Справке о кадровом обеспечении основной образовательной программы высшего образования.

10. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется кафедрой с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения рабочей программы дисциплины «Практикум коммуникативной компетентности врача» инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья кафедра обеспечивает возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях

При освоении рабочей программы дисциплины обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература и специальные технические средств обучения коллективного и индивидуального пользования.

Приложение № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
к рабочей программе по дисциплине
«ПРАКТИКУМ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ВРАЧА»

Специальность ординатуры	**31.08.17 Детская эндокринология**
Направленность	**Детская эндокринология**
Квалификация (степень) выпускника:	**«Врач-детский эндокринолог »**
Форма обучения:	**очная**
Срок освоения ОПОП:	**2 года**

Санкт-Петербург
2023

ПАСПОРТ
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине **«Практикум коммуникативной компетентности врача»**

– **В результате изучения программы дисциплины у обучающегося формируются следующие компетенции:**

Наименование раздела (темы) Дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства *
Раздел 1. Основы коммуникации в медицине	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	КВ, ПН
Раздел 2. Приемы эффективной профессиональной коммуникации врача	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	КВ, ПН
Раздел 3. Навыки коммуникации врача в особых случаях	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	КВ, ПН
Подготовка к решению тестовых заданий	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2	ТЗ

* ***Оценочные средства:*** *КВ-контрольные вопросы, ТЗ-тестовые задания, Р- реферат, СЗ-ситуационная задача*

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций и их индикаторов в результате изучения дисциплины

Универсальная компетенции – УК-1. Способен критически и системно анализировать, определять возможности и способы применения достижения в области медицины и фармации в профессиональном контексте

Индикаторы достижения универсальных компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство
УК-1.2. Критически оценивает возможности и способы применения достижений в области медицины и фармации в профессиональном контексте	Знает:- возможности и способы применения приемов профессиональной коммуникации в профессиональном контексте	Правильность ответа на ТЗ Полнота ответа на КВ Корректное выполнение ПН	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
	Умеет: - критически оценивать возможности и способы приемов профессиональной коммуникации в профессиональном контексте	Правильность ответа на ТЗ Полнота ответа на КВ Корректное выполнение ПН	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
УК-1.3. Использует методы и приёмы системного анализа достижений в области медицины и фармации для их применения в профессиональном контексте	Знает:- методы и приемы применения приемов профессиональной коммуникации для применения в профессиональном контексте	Правильность ответа на ТЗ Полнота ответа на КВ Корректное выполнение ПН	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
	Умеет:- использовать методы и приемы применения приемов профессиональной коммуникации в профессиональном контексте	Правильность ответа на ТЗ Полнота ответа на КВ Корректное выполнение ПН	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ

Универсальная компетенции – УК-4. Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности

Индикаторы достижения универсальных компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство

УК-4.1. Использует знания основ психосоматики и способен выстраивать свое поведение в соответствии с учётом особенностей эмоционального реагирования на ситуацию онкологического заболевания.	Знает:- принципы общения с учетом культурологических и социальных особенностей пациентов и их родственников	Правильность ответа на ТЗ Полнота ответа на КВ Корректное выполнение ПН	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
	Умеет: - учитывать в профессиональной деятельности культурологические и социальные особенности пациентов и их родственников	Правильность ответа на ТЗ Полнота ответа на КВ Корректное выполнение ПН	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
УК-4.3. Использует приёмы профессионального взаимодействия с учётом социокультурных особенностей коллег и пациентов.	Знает:- приемы профессионального взаимодействия с учетом социокультурных особенностей коллег и пациентов	Правильность ответа на ТЗ Полнота ответа на КВ Корректное выполнение ПН	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
	Умеет:- использовать приемы профессионального взаимодействия с учетом социокультурных особенностей коллег и пациентов	Правильность ответа на ТЗ Полнота ответа на КВ Корректное выполнение ПН	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ

Универсальная компетенции – УК-5

Индикаторы достижения универсальных компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценочное средство
УК-5.2. Способен применять методы объективной оценки собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории.	Знает:- методы объективной оценки собственного профессионального и личностного развития и состояния для планирования совершенствования навыков профессиональной коммуникации в работе с пациентам	Правильность ответа на ТЗ Полнота ответа на КВ Корректное выполнение ПН	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ
	Умеет: использовать методы объективной оценки собственного профессионального и личностного развития и состояния для планирования совершенствования навыков профессиональной коммуникации в работе с пациентам	Правильность ответа на ТЗ Полнота ответа на КВ Корректное выполнение ПН	Для текущего контроля: КВ, ПН Для промежуточной аттестации: ТЗ

3. Критерии оценивания показателей при текущем контроле и промежуточной аттестации

Оценка	Собеседование по контрольным вопросам	Демонстрации практических навыков
Не зачтено	В ответе демонстрируются крайне фрагментарные знания в рамках учебной программы; студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины; не владеет минимально необходимой терминологией; допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно.	Некорректное выполнение практических навыков без соответствия рекомендованным алгоритмам и рекомендациям без учета специфики пациентов различного профиля и социально-психологического статуса пациентов и их родственников
Зачтено	В процессе ответа демонстрируется системность и глубина	Корректное выполнение практических

	знаний; отмечается точное, корректное использование научной терминологии; стилистически правильное изложение материала; ответ обоснован, аргументирован. Корректные ответы на дополнительные, уточняющие вопросы преподавателя по темам, предусмотренным учебной программой, смежным с контрольными вопросами.	навыков по рекомендованным алгоритмам и рекомендациям с учетом специфики пациентов различного профиля и социально-психологического статуса пациентов и их родственников

4. Форма промежуточной аттестации по дисциплине: зачет

Оценка	Выполнение тестовых заданий
Неудовлетворительно	70% и менее верных ответов
Удовлетворительно (зачет)	71-80% верных ответов
Хорошо (зачет)	81-90% верных ответов
Отлично (зачет)	91-100% верных ответов

Критерии оценки сформированности компетенции для промежуточной аттестации

Оценка	Формулировка требований к степени сформированности компонентов индикатора компетенции
Компетенция (часть) не сформирована	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале
Компетенция (часть) сформирована	«Знает», «умеет» на системном уровне. Знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания учебной дисциплины, его значимость в содержании учебной дисциплины

5. Этапы проведения промежуточной аттестации:

Этапы	Вид задания	Оценочные материалы	Проверяемые компетенции и их индикаторы
1 этап	Тестирование	ТЗ	УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

***Сокращения оценочных средств:**
КВ – контрольные вопросы
ТЗ – тестовые задания
СЗ –ситуационные задачи

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Тема 1. Основы коммуникации в медицине (УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2)

Контрольные вопросы

1. Раскройте цели, задачи, структуру медицинской коммуникации.
2. Укажите критерии эффективной коммуникации в медицине.
3. Охарактеризуйте психологические особенности взаимодействия в системе «врач-пациент».
4. Приведите примеры моделей взаимоотношений «врач — пациент»
5. Назовите профессионально значимые коммуникативные качества врача.
6. Перечислите компоненты коммуникативной компетентности врача.
7. Назовите средства и факторы формирования коммуникативной компетентности врача.
8. Опишите структуру Калгари-Кембриджского руководства по общению в медицине.
9. Укажите навыки содержания и навыки процесса общения в медицинской консультации.

10. Назовите задачи медицинской коммуникации на каждом этапе медицинской консультации.

Практические навыки (УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2)

Упражнение 1.
Для освоения базовых практических навыков обучающимся рекомендуется выполнить следующее упражнение в ролевых парах «врач-пациент», кратко выполнив начальные требования к коммуникации Калгари-Кембриджского руководства по общению в медицине.
Необходимо представить ситуацию общения с пациентом. Попробуйте сформулировать ряд высказываний по следующим пунктам:
1) Отчетливое приветствие. Как Вы представитесь, как обозначите свою роль, каким будет Ваше приветствие? Продемонстрируйте Ваше поведение в ситуации.
2) Обращение к человеку по имени. Что Вы скажете/спросите, если забыли (или не расслышали) имя пациента? Продемонстрируйте Ваше поведение в ситуации.
3) Забота о комфорте. Как на вербальном уровне Вы проявите заботу о комфорте пациента? Например, как предложите разместиться? Продемонстрируйте Ваше поведение в ситуации.
4) Внимательное слушание. Какие вопросы будете задавать пациента, если что-то не поняли или не расслышали? Приведите примеры таких вопросов. Продемонстрируйте Ваше поведение в ситуации.

Упражнение 2.
Для отработки практических навыков коммуникации в начале приема пациента обучающимся рекомендуется выполнить следующее упражнение в ролевых парах «врач-пациент».

Установление первичного контакта
1. Поприветствовать пациента и познакомиться с ним.
2. Представиться, объяснить свою роль и назначение интервью, получить согласие, если необходимо.
3. Демонстрировать уважение и интерес, создать физический комфорт для пациента. *Определение причины для консультации*
4. Выяснить проблемы и запросы пациента с помощью открытых вопросов («Какие проблемы вас привели?» или «Что вы хотели бы обсудить сегодня?» или «На какие вопросы вам хотелось бы получить ответы сегодня?»).
5. Внимательно слушать, не перебивая и не контролируя ответы пациента.
6. Вести список проблем и выяснять более подробную информацию (например, «значит, головная боль и усталость, что еще?»).

Тема 2. Приемы эффективной профессиональной коммуникации врача (УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2)

Контрольные вопросы
1. Дифференцируйте вербальные и невербальные компоненты общения.
2. Назовите приемы установления контакта в профессиональной коммуникации.
3. Перечислите приемы эффективной самопрезентации, управления впечатлением.
4. Назовите приемы ведения конструктивного диалога с собеседником.
5. Назовите приемы выразительного выступления.
6. Охарактеризуйте модель уверенного поведения в различных ситуациях межличностного взаимодействия.
7. Дифференцируйте техники проведения партнерской беседы: не способствующие пониманию партнера, промежуточные техники, техники активного слушания.

8. Назовите эффективные техники работы с вопросами.
9. Поясните возможности применения техник активного (эмпатического) слушания в работе психолога.
10. Перечислите барьеры коммуникации и назовите техники преодоления барьеров коммуникации с партнером.

Практические навыки (УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2)

Упражнение 1.
Для отработки практических навыков эффективной коммуникации при сборе врачом информации, обучающимся рекомендуется выполнить упражнение в ролевых парах «врач-пациент». Задача пациента – сообщать о своих жалобах; задача врача – использовать приемы повышения эффективности коммуникации. После инсценировки каждой парой группа оценивает корректность коммуникации врача в ситуации.

Адекватное невербальное поведение
1. Демонстрировать правильные невербальные признаки: зрительный контакт, выражение лица; поза, положение и движения тела; речь (высота, громкость, интонация).
2. Читать, делать записи в истории или компьютере таким образом, чтобы это не мешало диалогу или взаимопониманию.
3. Демонстрировать должное доверие.

Создание доверительных отношений
1. Принимать без осуждения право пациента на его чувства и взгляды.
2. Использовать эмпатию, чтобы показать пациенту понимание его проблем и опасений, открыто признать взгляды и чувства пациента.
3. Оказывать поддержку: выражать заботу, понимание, желание помочь; признать попытки пациента самому справиться с проблемой и заботиться о себе; предлагать партнерские отношения.
4. Быть тактичным в отношении щепетильных тем и чутким к беспокоящей пациента физической боли, в том числе связанной с проведением физического обследования.

Упражнение 2.
Для отработки практических навыков коммуникации при сборе врачом информации, обучающимся рекомендуется выполнить упражнение в ролевых парах «врач-пациент». Задача пациента – сообщать о своих жалобах; задача врача – следовать рекомендациям по коммуникации Калгари-Кембриджского руководства.

Исследование проблем пациента
1. Поощрять пациента к рассказу всей истории его проблем с самого начала до настоящего момента своими словами (определение причины для этого визита).
2. Использовать техники открытых и закрытых вопросов, переходя от открытых к закрытым.
3. Внимательно слушать, предоставлять пациенту возможность высказаться до конца, не перебивая и давая пациенту время собраться с мыслями, перед тем как ответить на вопрос или продолжать ответ после паузы.
3. Поощрять пациента к рассказу с помощью вербальных и невербальных сигналов, используя ободрение, молчание, повторение, перефразирование, уточнение.
4. Подмечать вербальные и невербальные сигналы (язык тела, манеру говорить, выражение лица, настроение), определяя их значение.
5. Прояснять неясные либо требующие объяснения утверждения пациента («Не могли бы вы

уточнить, что вы имеете в виду под головокружением?»).

6. Периодически суммировать услышанное, чтобы выяснить, насколько правильно врач понял слова пациента, предлагать пациенту исправить неверно истолкованное или продолжить рассказ далее.
7. Использовать краткие, понятные вопросы и комментарии, избегать жаргона и неадекватного объяснения терминов.
8. Устанавливать даты и последовательность событий. Дополнительные навыки для понимания позиции пациента
9. Активно определять и исследовать: идеи и убеждения пациента; тревожность (опасения) пациента относительно каждой проблемы; ожидания пациента (цели, какой помощи ожидал пациент для решения каждой отдельно взятой проблемы); влияние — как каждая проблема влияет на жизнь пациента.
10. Поощрять пациента к выражению эмоций.

Тема 3. Навыки коммуникации врача в особых случаях (УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2)

Контрольные вопросы

1. Укажите особенности и опишите алгоритм коммуникации при сообщении плохих новостей.
2. Укажите особенности общения с пациентами, находящимися в реанимации и их родственниками.
3. Раскройте особенности коммуникации при оказании паллиативной помощи.
4. Назовите специфические черты коммуникации по телефону и средства повышения ее эффективности.
5. Назовите специфические черты коммуникации онлайн и средства повышения ее эффективности.
6. Укажите особенности общения с пациентами старшего возраста.
7. Укажите особенности общения с пациентами детского возраста.
8. Укажите особенности общения с пациентами с учетом культурных различий.
9. Назовите специфические черты трехсторонней коммуникации (врач, пациент, родственник пациента и средства повышения ее эффективности.
10. Укажите особенности общения с пациентами с инвалидностью.

Практические навыки (УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2)

Упражнение 1.

Для отработки практических навыков коммуникации по сообщению плохих новостей обучающимся рекомендуется выполнить следующее упражнение в ролевых парах «сообщающий-принимающий информацию». Примеры для коммуникации могут быть как из клинической, так и из жизненной практики. После инсценировки каждой парой группа оценивает корректность коммуникации в ситуации.

Постройте сообщений плохих новостей по протоколу SPIKES:

- S (setting up) – подготовиться к беседе;
- P (perception) – выяснить, как пациент воспринимает свою болезнь;
- I (invitation) – дождаться, когда пациент попросит сообщить ему новости;
- K (knowledge) – предоставить пациенту информацию;
- E (emotions) – отреагировать на эмоции пациента, проявить эмпатию;
- S (summary/strategy) – подвести итоги и разработать стратегию дальнейших действий.

Упражнение 2.

Для отработки практических навыков коммуникации с людьми с инвалидностью обучающимся рекомендуется выполнить следующее упражнение в ролевых парах «врач-пациент с

инвалидностью». Каждая пара обучающихся инсценирует поведение в одной из нижеуказанных ситуаций. После инсценировки каждой парой группа оценивает корректность коммуникации врача в ситуации.

1. Ситуация: Человек с нарушением зрения заходит перед Вами в помещение и, вы видите, что он испытывает трудности с открытием двери.

Задание к ситуации: Какие действия допустимы? Продемонстрируйте Ваше поведение в ситуации.

2. Ситуация: Вы предложили человеку с инвалидностью свою помощь. Он отказался.

Задание к ситуации: Какими должны быть Ваши действия? Допустимо ли помочь человеку, не дожидаясь согласия, если вам кажется это необходимым? Продемонстрируйте Ваше поведение в ситуации.

3. Ситуация: Устанавливая контакт с человеком с расстройством аутистического спектра, партнер по общению прикасается к нему.

Задание к ситуации: Будет ли это способствовать дальнейшему общению партнеров? Продемонстрируйте Ваше поведение в ситуации.

4. Ситуация: Незрячий человек зашел с собакой-проводником в место, которые запрещено посещать с животными?

Задание к ситуации: Может ли он там находиться с собакой? Продемонстрируйте Ваше поведение в ситуации.

5. Ситуация: в процессе сопровождения человека, использующего кресло-коляску, Вы заметили препятствие на пути движения.

Задание к ситуации: Как лучше поступить? Продемонстрируйте Ваше поведение в ситуации.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Тестовые задания

(УК-1.2, УК-1.3, УК-4.1, УК-4.3, УК-5.2)

1. Форма сотрудничества врача и пациента «на равных», при которой пациент видит в своем лечащем враче компетентного специалиста и не проецирует на него свои инфантильные переживания
a) партнерство
b) патернализм
c) либерализм

2. Первым элементом беседы врача с пациентом является:
a) установление контакта
b) сбор медицинской информации
c) информировании о себе, своих профессиональных компетенциях и достижениях

3. В каком году было опубликовано Калгари-кембриджское руководство?
a)1965
b)1990
c)1998

4. Навыки содержания в коммуникации это:
a) содержание вопросов и ответов, собираемая и сообщаемая информация, обсуждаемое лечение;
b) способы общения врача с пациентами, как врач собирает анамнез или делится информацией, используемые вербальные и невербальные навыки, как врач строит отношения с пациентом, каким образом организует и структурирует общение;
c) способность принять решение, клиническое мышление и навыки решения проблем

5. Навыки процесса в коммуникации это:
a) о чем врач говорит;
b) о чем врач думает и что чувствует;
c) как врач общается

6. Сквозным процессом в медицинской консультации является:
a) сбор информации;
b) планирование и объяснение;
c) структурирование

7. Что из перечисленного относится к навыкам внимательного слушания?
a) фасилитация
b) закрытые вопросы
c) подробные объяснения

8. Процесс осознанного выяснения, все ли из того, что пациент желает обсудить, было выявлено, посредством дополнительных открытых вопросов - это:
a) скрининг
b) фасилитация
c) расспрос

9. Конвергентными называют вопросы
a) закрытые
b) открытые
c) альтернативные

10. Технику расспроса, когда начинают с открытых вопросов, постепенно переходят к закрытым, с целью получения дополнительных подробностей, называют:
a) воронкой вопросов
b) внимательным слушанием
c) повторением

11. Пересказ своими словами содержания сообщения пациента или чувств, лежащих в основе – это:
a) высказывание своих мыслей
b) Аотражение
c) перефразирование

12. Намеренное, недвусмысленное словесное выражение того, что только что было обсуждено называется:
a) обобщение
b) скрининг
c) сигнализация

13. Высказывание, обозначающее намерение и привлекающее внимание к тому, что вы сейчас собираетесь сказать, называется:
a) сигнализация
b) упорядочение
c) обобщение

14. Коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов, без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме, называется:
a) вербальная коммуникация
b) невербальная коммуникация
c) пантомимика

15. Наиболее эффективной реакцией на мысли пациента о своем состоянии считается:
a) немедленное подбадривание
b) выражение согласия
c) реакция принятия

16. Принятие
a) означает согласие
b) не означает согласия
c) означает обнадеживание

17. Осознанное сопереживание эмоциональному состоянию других людей, способность распознать чувства другого и выразить сострадание – это:
a) эмпатия
b) обнадеживание

c) принятие

18. Фраза «я вижу, что потеря памяти у вашего мужа – очень трудное испытание для вас» является примером:
a) эмпатического высказывания
b) информирования
c) подбадривания

19. Важнейший навык на этапе объяснения и планирования как для оценки должного объема предоставляемой информации, для помощи пациенту в точном запоминании и для достижения взаимопонимания –
a) дозирование
b) перефразирование
c) обобщение

20. На этапе обсуждения и планирования, выдвигать предложения, а не директивы и предлагать выбор, наиболее соответствует навыку:
a) вовлечения пациента;
b) принятия
c) поддержки

21. В индивидуальных случаях:
a) не меняется контекст взаимодействия;
b) не меняется содержание коммуникации;
c) навыки процесса остаются неизменными

22. Плохая новость это:
a) любая новость, сильно и негативно влияющая на восприятие пациентом своего будущего;
b) только сообщение о смерти;
c) сообщение о рецидиве заболевания и сообщение о смерти

23. Протокол сообщения плохих новостей:
a) SPIKES
b) NURSE
c) EACH

24. При сообщении плохой новости наиболее эффективно сообщить об этом:
a)
b) быстро, сдержано;
c) начать издалека, много и подробно объяснять;
d) с подготовкой, короткой однозначной фразой, дать пациенту время отреагировать эмоции

25. Фраза, соответствующая «пробному выстрелу» при сообщении о диагностированном раке:
a) боюсь, дело хуже, чем хотелось бы;
b) у Вас рак, мне жаль;
c) не волнуйтесь, это лечится

26. При сообщении плохой новости:
a) нужно дать пациенту отреагировать эмоции, в т.ч. слёзы;
b) ни в коем случае нельзя позволять пациенту плакать;
c) ни в коем случае нельзя показывать свои чувства пациенту

27. При сообщении плохих новостей на этапе планирования и объяснения дальнейших действий, наиболее эффективно:
a) написать рекомендации в заключении;
b) подробно и глубоко проинформировать по всем аспектам ситуации;
c) ориентироваться на готовность пациента воспринимать информацию

28. При сообщении плохих новостей наибольший упор следует делать на:
a) информировании;
b) утешении;
c) выражении эмпатии

29. Как эффективнее реагировать на тяжелое эмоциональное состояние пациента:
a) сосредоточиться на физических симптомах болезни;
b) изменить тему разговора, не дать пациенту высказаться;
c) слушать, проявлять сочувствие

30. При коммуникации с пациентом другой культуры:
a) достаточно уделить внимание языку, на котором происходит общение (убедиться, что пациент его понимает);
b) важно обратить внимание на язык общения, различия в толковании невербальной коммуникации, культурные установки;
c) важно сопровождать речь медицинскими терминами-они универсальны.

31. На этапе планирования и объяснения пациенту другой культуры:
a) связывайте объяснения с научными данными, приводите статистику;
b) связывайте объяснения с позицией пациента, проверьте культурный контекст и языковые способности;
c) давайте информацию одновременно пациенту и его родственникам

32. Какой вопрос, среди прочих, полезно врачу задавать себе при общении с пациентом пожилого возраста:
a) что значит для этого человека болезнь или приближение смерти;
b) пьёт ли пациент лекарственные препараты;
c) будет ли он соблюдать рекомендации.

33. Какое эмоциональное состояние часто встречается у пациентов пожилого возраста:
a) тревожность и депрессия;
b) эйфория;
c) рассудительность

34. Какие навыки становятся наиболее эффективны на консультациях пациентов пожилого возраста, когда приходится выслушивать запутанный рассказ с большим количеством ускользающих данных:
a) прояснения, понимания временной перспективы, подведения итогов и проверки;
b) клинического расспроса;

c) эмпатии

35. При общении врача с пациентами младшего школьного возраста ключевым участником является:

a) ребёнок;
b) родитель;
c) ребёнок и родитель

36. Если врач проводит телефонную консультацию (аудиозвонок) для структурирования разговора, наиболее эффективно использовать следующие навыки:

a) одновременно и часто подводить промежуточные итоги, сигнализировать при переходе от одного аспекта к другому;
b) внимательное слушание;
c) выражение эмпатии

37. Что может помочь врачу прояснить такие факты, как наличие или отсутствие у пациента, страдающего депрессией, глубокого и устойчивого аффективного расстройства, сопровождаемого патологическим чувством вины, собственной ничтожности и потери интереса к жизни в сочетании с колебаниями аппетита, веса и сна:

a) навыки установления контакта, проявления эмпатии, поддержки, тактично задавать трудные вопросы;
b) опрос по системе органов;
c) получение информации от родственников

38. Примером эмпатии является фраза:

a) «Вам действительно пришлось очень нелегко.»
b) «Совершенно нормально быть расстроенным в такой сложной ситуации»
c) «Вы очень мужественный»

39. Целью обучения навыкам общения с умирающим пациентом является:

a) устранение препятствий на пути к реализации принципов паллиативной помощи;
b) умение избегать разговоров о смерти;
c) умение мягко отказать в лечении.

40. … – уровень взаимодействия, при котором люди осознают содержание и структуру настоящего и возможного очередного действия партнера, а также взаимно содействуют достижению единой цели.

a) взаимоотношение
b) взаимопонимание
c) взаимовлияние

41. … - взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл.

a) барьер общения
b) барьер смысловой
c) барьер психологический

42. … – психологическое состояние, переживаемое человеком как неадекватная пассивность, препятствующая общению. Барьер может быть обусловлен как

эмоциональным состоянием субъектов общения, так непониманием смысла высказываний, обращений и т. п.

a) барьер общения
b) барьер смысловой
c) барьер психологический

43. … – психическое состояние, проявляющееся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий.

a) барьер общения
b) барьер смысловой
c) барьер психологический

44. В процессе работы психолога с лицами с разными формами инвалидности следует опираться на:

a) на общественное мнение;
b) на собственные эмоции;
c) на психофизиологические особенности и возможности лиц с инвалидностью;
d) на современные стереотипы и стигмы в адрес данной категории людей.

45. Какие действия допустимы при знакомстве с человеком, использующим протез руки?

a) протянуть руку для приветствия и не акцентировать внимание на протезе
b) выдержать достаточную паузу, чтобы передать инициативу собеседнику
c) не протягивать руку для рукопожатия

46. Как поздороваться с человеком с нарушением слуха?

a) повысить голос и громко представиться. желательно говорить прямо в ухо
b) установить зрительный контакт, говорить повернувшись лицом к собеседнику
c) попробовать объясниться жестами

47. Если во время общения с незрячим собеседником Вам необходимо отлучиться, как правильнее поступить?

a) отойти, не перебивая незрячего человека
b) предупредить сопровождающего, не привлекая внимания человека с инвалидностью
c) предупредить незрячего человека о необходимости отлучиться, а вернувшись, сообщить о своем присутствии

48. Как начать общение с человеком с нарушением зрения?

a) подойти к нему и представиться, чётко обозначив, кто вы
b) аккуратно потянуть за белую трость и задать вопрос
c) громко окликнуть

49. Что допустимо при общении с человеком на кресле-коляске?

a) класть свои вещи собеседнику на колени.
b) облокачиваться на ручки или подлокотники коляски.
c) задать вопрос, нужна ли человеку помощь и чем Вы можете помочь.

50. Как построить общение с неслышащим человеком в сопровождении переводчика жестового языка?

a) необходимо вести беседу с сопровождающим или переводчиком
b) следует обращаться непосредственно к человеку с нарушением слуха
c) необходимо вести беседу с сопровождающим или переводчиком, следует обращаться непосредственно к человеку с нарушением слуха.

ФГБУ «НМИЦ им. В. А. Алмазова» Минздрава России
Сертификат 01D9A9C6655B6ED0000BADF200060002
Владелец Пармон Елена Валерьевна
Действителен с 28.06.2023 по 28.06.2024